

USER EXPERIENCE

Nathalia Fernandes

PERSONAS

Nathalia Fernandes



Nome: Mariana Borges Souza

Idade: 26 anos

Ocupação: Esteticista

Localidade: São Francisco / Ferraz de Vasconcelos/ SP

Pontos de Conflito e Necessidades

(Conte sobre as principais situações da vida da sua pessoa que envolvem o tema do projeto e o problema que você pretende resolver)

Mariana descobriu há 1 ano que tem intolerância a lactose e glúten

Tem dificuldades para encontrar os produtos sem glúten e lactose nos mercados da região onde mora

Evita comer em restaurantes e festas por conta da restrição. Quando sai precisa levar os alimentos que pode comer

Procura por receitas de pratos sem lactose e glúten nas redes sociais para fazer aos fins de semana

Informações Demográficas e Comportamento

(Conte um pouco sobre como é a vida da persona de modo geral. Como é a família, a formação, os interesses, os hobbies, as

É formada há 3 anos e trabalha de segunda à sexta em uma clínica na avenida Paulista

Mora na casa da sua mãe Maria de 54 anos e com o filho Gustavo de 6 anos.

Interage muito em grupos de Facebook e WhatsApp para manter contato com a família, acompanhar as notícias e os blogueiros que gosta.

Costuma fazer compras aos finais de semana em um mercado próximo de casa. Compra alimentos básicos pra semana: arroz, feijão, café etc

Costuma passar os finais de semana em casa com o filho. Costumam assistir filmes, ela o ajuda nas tarefas da escola e vai com ele ao parque no período da tarde.

No fim de semana também faz um curso de especialização em estética facil online.

Possíveis Funcionalidades e Soluções

(Discuta e gere ideias de produtos e serviços que possam resolver as questões levantadas nos Pontos de Conflito e Necessidades)

Venda online e entrega de alimentos sem lactose e glúten em Ferraz de Vasconcelos.

Dicas de restaurantes que atendem sua restrição na sua cidade.

Sugestões de receitas sem glúten e lactose.

Nathalia Fernandes

IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES DOS USUÁRIOS E REQUISITOS

Nathalia Fernandes

Os **requisitos** do usuário se referem tanto aos objetivos dos usuários que o produto deve apoiar, como características e atributos que um produto deve ter ou de que maneira deve se comportar, do ponto de vista do usuário (Courage e Baxter, 2005).

E COMO LEVANTAMOS OS REQUISITOS DOS USUÁRIOS?

COLETANDO DADOS!!!!

Como coletar os dados?

Dentre as técnicas utilizadas frequentemente para coletar dados e levantar os requisitos dos usuários, destacamos:

- **entrevistas;**
- **grupos de foco;**
- **questionários;**
- **brainstorming de necessidades e desejos dos usuários;**
- **classificação de cartões (card sorting);**
- **estudos de campo;**
- **investigação contextual.**

Essas técnicas podem ser caracterizadas quanto ao seu **objetivo**, suas **vantagens** e o **nível de esforço** necessário para sua aplicação

JORNADA DE DECISÃO

Nathalia Fernandes

JORNADA DE DECISÃO



HEURÍSTICA

Nathalia Fernandes

Uma heurística é um **atalho** que nosso cérebro encontra para resolver problemas ou fazer julgamentos de uma maneira mais **rápida e eficiente**.

Dessa forma, nosso cérebro nos **poupa de pensar** na mesma informação todas as vezes que **repetimos** algum tipo de ação ou comportamento.

Quando nosso cérebro utiliza dessas estratégias ele está **otimizando** nosso tempo nas tomadas de decisões e **simplificando** as coisas para evitar gastar tempo analisando todos os detalhes.

Em resumo Heurística é:

“Heurística é um método ou processo criado com o objetivo de encontrar soluções para um problema.”

AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Nathalia Fernandes

No contexto de UX, uma **análise heurística** (também conhecida como **avaliação heurística**) é uma avaliação rápida, barata e prática de um produto, interface ou serviço. Normalmente é feita por um especialista de UX para determinar o que **está** e o que **não está** funcionando em um sistema.

O método foi apresentado por **Rolf Molich e Jakob Nielsen** em 1990, e desde então tem sido usado em diferentes escalas e adaptado de diferentes formas por profissionais de UX e Usabilidade ao redor do mundo.

No geral uma **análise heurística** é executada na seguinte ordem:

1. Entendendo os usuários
2. Definindo as heurísticas de usabilidade
3. Avaliando a experiência
4. Reportando os resultados

No geral uma **análise heurística** é executada na seguinte ordem:

1. Entendendo os usuários
- 2. Definindo as heurísticas de usabilidade**
3. Avaliando a experiência
4. Reportando os resultados

AS 10 HEURÍSTICAS DE USABILIDADE DE NIELSEN

Nathalia Fernandes

"Até os melhores designers produzem produtos bem-sucedidos apenas se seus designs *solucionarem os problemas corretos*. Uma interface maravilhosa para recursos errados fracassará"- **Jakob Nielsen**

"Even the best designers produce successful products only if their designs solve the right problems. A wonderful interface to the wrong features will fail." - **Jakob Nielsen**

About NN/g

We are a UX research and consulting firm trusted by leading organizations worldwide to provide reliable guidance on user experience.

Founded by Pioneers of User Experience

Our founders, Jakob Nielsen and Don Norman, are recognized around the world for their leadership in defining the field of UX. Together, they founded Nielsen Norman Group, an elite firm dedicated to improving the everyday experience of using technology. Learn more about [our history](#).



Don Norman

Author of the watershed book [The Design of Everyday Things](#) and coined the term "User Experience" in the early days at Apple. [Don Norman](#) was recognized as the "Guru of Workable Technology" by Newsweek.



Jakob Nielsen

Author of the quintessential usability checklist [10 Usability Heuristics](#) and an early champion of usability testing, [Jakob Nielsen](#) was recognized as the "Guru of Usable Web Pages" by the New York Times.

1

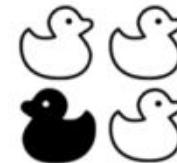
visibilidade do status do sistema

2

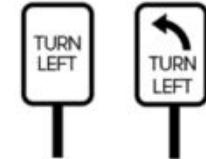
correspondência entre o sistema e o mundo real

3

controle e liberdade do usuário

4

consistência e padrões

5

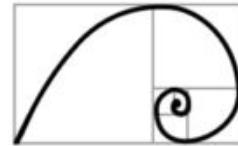
prevenção de erros

6

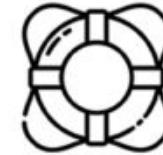
reconhecimento ao invés de memória

7

flexibilidade e eficiência de uso

8

estética e design minimalistico

9

recuperação diante de erros

10

ajuda e documentação

1. VISIBILIDADE E STATUS DO SISTEMA

Essa heurística se refere à importância dos **feedbacks** instantâneos aos usuários, mantendo-os informados sobre o que está acontecendo no momento da interação, qual o status do momento e como ele deve conduzir seus próximos passos no processo de sua experiência.

1. VISIBILIDADE E STATUS DO SISTEMA

Somos dependente da **visão**, mas quando estamos em um ambiente físico temos outros sentidos que nos informam o que está acontecendo.

Quando falamos de um sistema, software ou interface a dependência da visão é ainda maior, por isso é essencial que a interface **forneca ao usuário o status em relação à sua posição dentro do sistema**, ou seja, informar o usuário sobre qual ambiente ele estava, em qual ele está e para quais outros ambientes ele poderá se dirigir a partir de sua localização.

Quando estamos assistindo uma playlist no Youtube, por exemplo, temos ao lado direito um indicador de qual vídeo estamos assistindo, quais os vídeos anteriores e quais os seguintes.



Keep it Simple (UX Slogan #2)

1.126 visualizações 22 de abr. de 2022 The road to usability is paved with temptations to complicate the design with extra features and options, but resisting featuritis is the best pr ...mais

Like 82 Dislike Não gostei Share Clip Save ...

Todos Vendas Aulas Relacionados >

NN/g Top 5 Mistakes in Running UX Workshops
NNgroup 15 mil visualizações • há 3 anos

NN/g Mix de NNgroup
YouTube

UX QUICK TIPS HICK'S LAW Value at Void 398 visualizações • há 6 meses

NN/g Users Hate Change NNgroup 10 mil visualizações • há 2 anos

NN/g UX vs. UI NNgroup 20 mil visualizações • há 10 meses

NN/g Delacruz - Medley Acústico (ONErpm Sessions) Delacruz 20 mi de visualizações • há 2 anos

Nathalia Fernandes



Nome do Prato
—Valor— Valor



Nome do Prato
—Valor— Valor



Nome do Prato
—Valor— Valor



📍 NOSSA LOCALIZAÇÃO

Harmonium, 7 - Bairro tal - Tulum/MX



TOPO

CONECTE-SE COM A GENTE



edecisclub@gmail.com

+00 000 000.000

copyright

Nathalia Fernandes

[CARDÁPIO](#) ▾[RESERVAS](#)[DEPOIMENTOS](#)Acessar
Minha conta

Entre e fique à vontade no Edéci's Gourmets!

Uma jornada gastronômica onde os ingredientes frescos se transformam em criações memoráveis, e cada refeição é uma celebração da paixão pela culinária e hospitalidade calorosa.

[FAZER MINHA RESERVA](#)

Nathalia Fernandes

2. CORRESPONDÊNCIA ENTRE O SISTEMA E O MUNDO REAL

Essa heurística de usabilidade destaca o desenvolvimento de uma interface funcional e de fácil entendimento dos usuários. As palavras, conceitos e frases devem ser compreensíveis na experiência de interação para qualquer pessoa.

Os **ícones** são uma alternativa para facilitar essa comunicação, por exemplo, pois eles indicam uma determinada ação. De acordo com o **modelo mental do usuário**, todas as nomenclaturas, figuras e imagens devem estar em um contexto e fazer sentido para os usuários.



Buscar na Shopee



iPhone 14 Pro Max Original Lacrado | Vestido Korean Style | Papete Feminina Moleca | Tônico Poderoso Crescimento Capilar | Roupas Femininas Vestidos

DIA 11.11faltam
5 dias

Mercado

Compre agora ▶

COMPRE COM CUPOM!Aproveite nossas ofertas com
diversos cupons de desconto[Ver Cupons ▶](#)**VEM PRO APP SHOPEE!**Novos cupons de Frete Grátis
todo mês só para você[Confira as condições](#)[Ver Cupons ▶](#)

Moedas



Cupons



Frete Grátis



Shopee Oficial



Compre com Segurança

APENAS
NOVOS
USUÁRIOS**Exclusivo na 1ª compra**

SEM VALOR MÍNIMO

**FRETE
GRÁTIS**

Eu quero ▶

OFERTAS REFAIMPAGO 01 28 29



-47%

Offical



Indicado

-14%

Offical



-31%

Indicado



-64%

Offical



-40%

Indicado



-10%

[Ver Tudo >](#)[&](#)

FRETE GRATIS* sem valor mínimo só neste fim de semana



ASHUA



Cartão-Presente Pagamento Nossas lojas Atendimento Blog Compre pelo WhatsApp

Buscar produtos



Entre ou cadastre-se



OFERTAS NOVIDADES BÁSICOS FEMININO MASCULINO INFANTIL BELEZA CASA E DECORAÇÃO ACESSÓRIOS CALÇADOS RELÓGIOS ESPORTIVO MODA ÍNTIMA MODA PRAIA SUSTENTABILIDADE

LEVE 2 PEÇAS APLICADO NA SACOLA
LISTA SELECIONADA
GANHE 20% OFF*

COMPRAR

Nathalia Fernandes

EDÉCI'S GOURMET

Cardápio Reservas Edéci's Gourmet Peça Aqui Seu Delivery Minha conta

Um pedaço de felicidade em cada mordida. Bem-vindo à nossa casa de hambúrgueres artesanais!



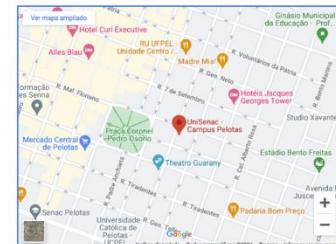
DELIVERY

ÁREA DE ENTREGA

BAIRROS

PORTO
CENTRO
FRAGATA
TRÊS VENDAS
AREAL

Entrega disponível em um raio de até 8km.
Verifique se o seu endereço está dentro da área de entrega em nossa página de pedidos, clicando aqui.



Nathalia Fernandes

[CARDÁPIO](#)[RESERVAS](#)[DEPOIMENTOS](#)[Acessar
Minha conta](#)

Entre e fique à vontade no Edéci's Gourmets!

Uma jornada gastronômica onde os ingredientes frescos se transformam em criações memoráveis, e cada refeição é uma celebração da paixão pela culinária e hospitalidade calorosa.

[FAZER MINHA RESERVA](#)

EDÉCI'S GOURMET

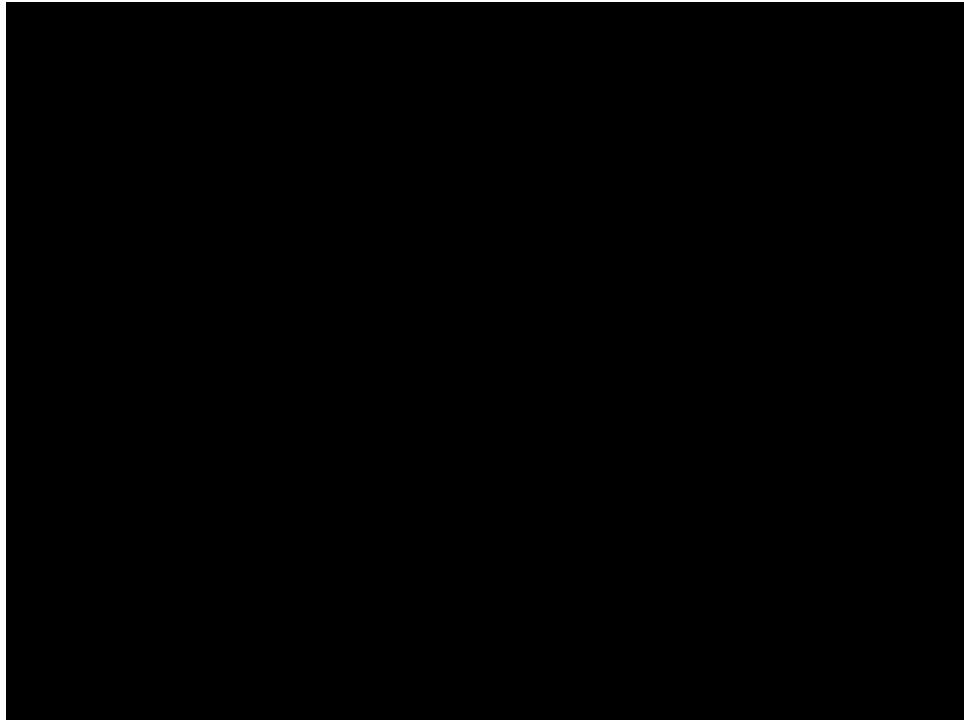
[DELIVERY](#)[LOCALIZAÇÃO](#)[CONTATO](#)[LOGIN | AJUDA | CARRINHO](#)

3. LIBERDADE E CONTROLE DO USUÁRIO

Ao desenvolver uma interface, o designer deve projetar para que o usuário possa decidir e tomar as ações que ele quiser, exceto no caso de regras que interferem em alguma funcionalidade ou vão contra o próprio sistema.

As interfaces nunca devem obrigar uma determinada ação ou tomar decisões pelos usuários. O que se pode fazer é sugerir interações, sem pressão ou indução.

Principalmente na navegação mobile, o usuário pode executar ações por engano e precisa de uma 'saída de emergência' claramente sinalizada. Assim, ele pode deixar o estado indesejado retornando ao ponto anterior, sem precisar passar por um fluxo extenso novamente.



Nathalia Fernandes

4. CONSISTÊNCIA E PADRÕES

A interface de um produto ou serviço digital deve ser previsível e de **fácil aprendizagem**.

É muito importante que toda a interface tenha uma linguagem-padrão para não confundir os usuários. Eles não podem ter dúvidas sobre o significado das palavras, símbolos ou ícones utilizados durante sua experiência de interação.

Por isso, é importante que o software mantenha **padrões de linguagem, cores e formas para orientar ações**, e mantenha alguns padrões de usabilidade que já são utilizados em outras plataformas parecidas. Mudar padrões significa aumentar a **carga cognitiva** para o usuário, o que pode frustrá-lo e fazer com que não efetue as ações são necessárias.

Exemplos em interfaces digitais: o tamanho e a fonte dos títulos devem ser sempre os mesmos; se o botão é caracterizado por ser amarelo, só utilizar essa cor (padrão) para identificar outros botões; usar o carrinho de compras em e-commerce sempre no canto superior direito (padrão já consolidado).



ESQUENTA BLACK

TERMINA EM: 17D 03 : 25 : 24



Monitor Gamer LG UltraGear LG 34" Curvo LED WQHD, UltraWide, 160Hz, 1ms, DisplayPort e HDMI, ...

R\$ 2.599,90
R\$ 1.999,99

À vista no PIX

*prime*ninja

 TERMINA EM:
17D 03 : 25 : 24



SSD 1TB Kingston NV2 M.2 2280 PCIe Notebook Gamer Acer Nitro 5 AMD Ryzen 5 7535HS, 8GB, NVIDIA RTX 3050, SSD 512GB, 15.6 Full HD, Linux Gutta, Preto - AN515-47-R5SU

R\$ 327,77
R\$ 279,99

À vista no PIX

*prime*ninja

 TERMINA EM:
17D 03 : 25 : 24



Headset Sem Fio Gamer HyperX Cloud 2, Surround 7.1, Drivers 40mm, ...

R\$ 450,01
R\$ 349,99

À vista no PIX

*prime*ninja

 TERMINA EM:
17D 03 : 25 : 24



Placa de Vídeo RX 6600 CLD 8G GDDR6 - 90-GA2RZZ-00UANF

R\$ 1.399,76
R\$ 1.199,99

À vista no PIX

*prime*ninja

 TERMINA EM:
17D 03 : 25 : 24



Notebook Gamer Acer Nitro 5 AMD Ryzen 5 7535HS, 8GB, NVIDIA RTX 3050, SSD 512GB, 15.6 Full HD, Linux Gutta, Preto - AN515-47-R5SU

R\$ 5.894,73
R\$ 4.149,99

À vista no PIX

*prime*ninja

 COMPRAR

VER TODOS >

Finalizar anúncios,
que você tenha a
éça a [Política de
do Kabum!](#)

edeci's gourmet

ESCOLHA SUA FORMA DE ENTREGA

CARDÁPIO



DELIVERY
BUSCAR NA LOJA

PIZZA GRANDE



REFRI 2L

R\$64,90

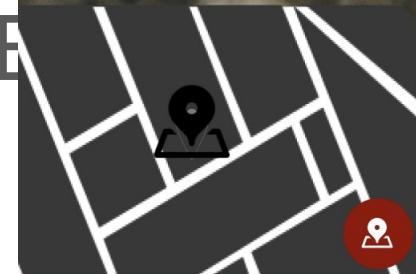


PEÇA AGORA

Temática para hoje



Sobre nós



faça seu cadastro



Nathalia Fernandes

[Menu](#) [Cardápio](#) [Contato](#) [Localização](#) [Sobre](#)

Ta com fome vai de Edecis

[Reservar](#) [Saiba Mais](#)

Lanches

[peça agora](#) [ver mais](#)

Porções

[peça agora](#) [ver mais](#)

Pratos

[peça agora](#) [ver mais](#)

Sobremesas

[peça agora](#) [ver mais](#)

Bebidas

[peça agora](#) [ver mais](#)

Endereço

MAPA

R. Gonçalves Chaves, 605 - Centro
Pelotas RS, 96015-560

[Ver rota](#) [Reservar](#)

Contato

Telefone: 53 99999-9999 WhatsApp: 53 99999-9999

Instagram: @edecisGourmet Facebook: EdecisGourmet

[Menu](#) [Cardápio](#) [Contato](#) [Localização](#) [Sobre](#)

Ta com fome vai de Edecis

[Reservar](#) [Saiba Mais](#)

Lanches

Nome do produto
R\$10,00

[peça agora](#)

Porções

Nome do produto
R\$10,00

[peça agora](#)

Pratos

Nome do produto
R\$10,00

[peça agora](#)

Endereço

MAPA

R. Gonçalves Chaves, 605 - Centro
Pelotas RS, 96015-560

[Ver rota](#) [Reservar](#)

Contato

Telefone: 53 99999-9999 WhatsApp: 53 99999-9999

Instagram: @edecisGourmet Facebook: EdecisGourmet

Nathalia Fernandes

5. PREVENÇÃO DE ERROS

Durante navegação do usuário, é possível prever e mapear prováveis erros que serão cometidos. Devemos prever os erros que podem causar danos sérios, e depois seguir para os que possam causar confusão e frustração. Isso irá economizar tempo do usuário e aumentará a confiança dele no produto.

Exemplos em interfaces digitais: em uma página de cadastro, avisar o usuário se o número de telefone for inválido antes que ele envie a informação para descobrir que está errada; ou então diferenciar, de forma clara, botões que confirmam ou cancelam uma ação.

Excluir Arquivo

X



Tem certeza de que deseja excluir este arquivo permanentemente?



Arquivo que não pode ser deletado.xlsx
Tipo: Microsoft Excel Worksheet
Tamanho: 5.97 KB
Data de modificação: 08/01/2017 14:33

Sim

Não

6. RECONHECIMENTO AO INVÉS DE MEMÓRIA

Para minimizar a carga cognitiva do usuário, é preciso tornar objetos, ações e opções visíveis e identificáveis, para que possam ser reconhecidos (e não lembrados ‘de cabeça’). O contexto deve sempre fornecer essas ‘dicas’ que auxiliem a navegação.

Exemplos em interfaces digitais: pesquisar e então citar os principais produtos que o usuário geralmente procura no site; ou criar um menu claro (o usuário não precisará lembrar o que ele está procurando, ele irá ler as opções e reconhecerá a que precisa).



Fotos da casa Cardápio Telefone Reservas Endereço  Login/registro

Alegre seu dia com hambúrgueres artesanais do restaurante Edécis Gourmet.

Peça já


←
→

Destaques da semana

Dupla de dois

RS 99,00
Dois burguers que você escolhe e 2 porções de fritas

[Adicionar ao carrinho](#)

Triple Burger

RS 60,00
3 burguers de 80g, queijo cheddar, tomate, alface e bacon

[Adicionar ao carrinho](#)

Promoção do dia

RS 45,00
Pão briochê, bacon, picles, cebola roxa, alface e tomate

[Adicionar ao carrinho](#)

Sorvete artesanal

RS 20,00
Lorem ipsum dolor sit amet consectetur.

[Adicionar ao carrinho](#)

Carrinho

 Rua Gonçalves Chaves 999, Contato +53 99999 9999 Horário: 18:00 a 01:00    



Fotos da casa Cardápio Telefone Reservas Endereço  Login/registro

Cardápio de Hambúrgueres

Burguer da casa

RS 00,00
(Ingredientes)

[Ver mais informações](#)



Triple burguer

RS 00,00
(Ingredientes)

[Ver mais informações](#)



Red burguer

RS 00,00
(Ingredientes)

[Ver mais informações](#)



Cheddar e bacon

RS 00,00
(Ingredientes)

[Ver mais informações](#)



Dupla de dois

RS 00,00
(Ingredientes)

[Ver mais informações](#)



Burguer vegano

RS 00,00
(Ingredientes) RS 00,00
(Ingredientes)

[Ver mais informações](#)



Carrinho

 Rua Gonçalves Chaves 999, Contato +53 99999 9999    

Nathalia Fernandes

7. FLEXIBILIDADE E EFICIÊNCIA DE USO

O sistema deve atender a usuários inexperientes e experientes, fornecendo facilitadores para ações frequentes. Isso pode acelerar a interação do usuário com o produto digital.

Exemplos em interfaces digitais: criar atalhos de teclado para usuários mais experientes.

8. ESTÉTICA E DESIGN MINIMALISTA

Significa manter o design focado no que interessa. Cada recurso extra pode comprometer a atenção dos elementos relevantes, diminuindo a sua visibilidade. As interfaces não devem conter informações irrelevantes ou que raramente serão necessárias: elas acabarão tornando-se ruídos que atrapalham a entrega da mensagem principal.

Exemplos em interfaces digitais: quando o usuário navega em um site, elementos gráficos em excesso/sem função podem fazer com que ele tenha dificuldade de encontrar aquilo que procura, ou os distrair.

Prato Do Dia



Saladas

Resumos de pratos com opções de almoço.

Entre

Massas

Resumos de pratos com opções de almoço.

Entre

Sobremesas

Resumos de pratos com opções de almoço.

Entre

Promoções



Macarrão Carbonara
R\$79,90

Pudim de Frutas
R\$49,90

Suco de Laranja
R\$12,90

Reservas

dd **mm** **aaaa**

Nome:

Hora: 19:00

Anote sua Experiência

★★★★★



031 49902-8922
e.DécisGourmet
Complexo Chaves, 602



HOJE É UM
BOM DIA
PARA VISTAR
O EDÉCIS

RESERVE JÁ

VARIEDADE: A GENTE TEM POR AQUI

Confira nosso cardápio atualizado.



QUEM NÃO GOSTA DE UM DESCONTO?

PEÇA AQUI!



MEU EDÉCIS

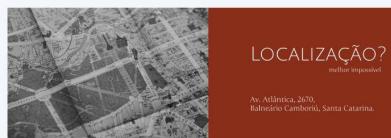
o plano de fidelidade do Edécis

*Resumos ipsum dolor sit amet
consectetur adipiscing elit. Falso
eligiendi ad tempora sint quia,
magnum iusto dolorum autem
exponit. Quod est olla
repudiandae ipsa cumque cupiditate
temporibus veritatis totam!*

LOCALIZAÇÃO?

melhor impossível

Av. Atlântica, 2670,
Balneário Camboriú, Santa Catarina.



Nathalia Fernandes

9. RECUPERAÇÃO DIANTE DE ERROS

O usuário deve conseguir reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros. Para isso, os erros devem ser sempre sinalizados de forma clara, com mensagens mostradas em linguagem simples (sem códigos), indicando precisamente o problema ocorrido e sugerindo, de forma construtiva, uma alternativa ou solução.

Exemplos em interfaces digitais: quando um erro ocorrer, sinalizá-lo com cor vermelha, escrever o que aconteceu de forma a explicar como resolvê-lo – ou dar opções de solução (como um ‘tente novamente’, ‘voltar’, ‘tentar mais tarde’, ou ‘senha incorreta, deve conter no mínimo 5 dígitos’).



INSCREVER-SE COM O FACEBOOK

- Eu concordo com os [Termos e condições do Spotify](#).
- Eu concordo com as [Condições de serviço](#) e dou consentimento para a coleta, o processamento e uso de meus dados pessoais, como descrito com mais detalhes na [Declaração de privacidade](#).

ou

Inscriver-se com seu endereço de e-mail

E-mail

Por favor, insira seu e-mail.

Confirmar e-mail

Por favor, insira seu e-mail.

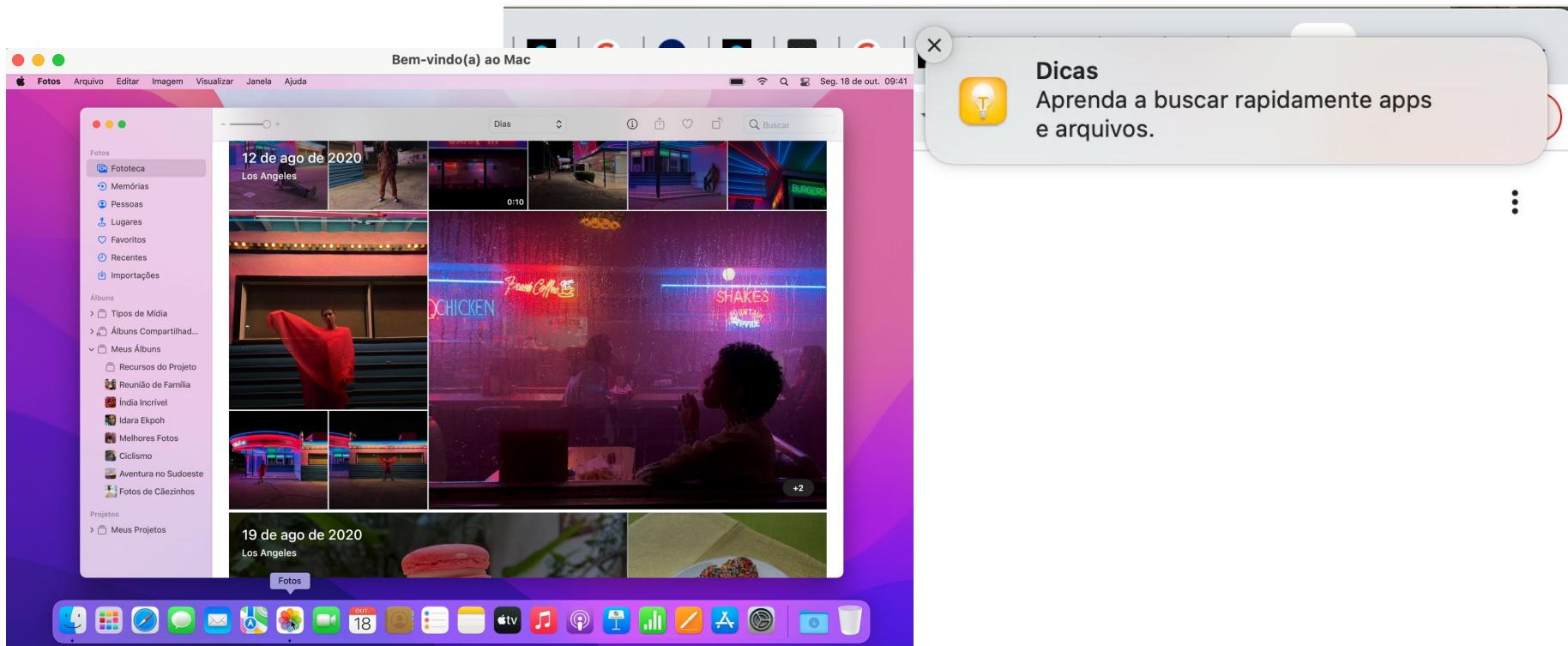
Senha

Nathalia Fernandes

10. AJUDA E DOCUMENTAÇÃO

Sempre que possível, ofereça ajuda ao usuário sem que ele precise solicitar. Ou seja, é necessário identificar em quais etapas ele poderá encontrar dificuldades para, nessas, inserir explicações sobre as ações.

Exemplos em interfaces digitais: o *onboarding* de uma plataforma que guia o usuário durante o seu primeiro cadastro e explica a ação de cada botão; ou um *tooltip* inserido em um ponto crítico de algum processo.



Abra apps a partir do Dock

Para abrir um app, clique no seu ícone no Dock. Para ver todos os apps, clique em Launchpad ⌘.

Nathalia Fernandes

OBRIGADA.

@nathmfernandes

@unisenacpelotas

nmfernandes@senacrs.com.br